

## **Les noves tecnologies en l'organització del treball d'un servei lingüístic: l'experiència del Consell dels Col·legis d'Advocats de Catalunya**

**Autora**

Rut Carandell i Rieradevall  
Servei Lingüístic del Consell  
de Col·legis d'Advocats de Catalunya  
rut@cicac.org

**Aquest article descriu la utilització de les tecnologies de la informació i de la comunicació, especialment Internet, que efectua el Servei Lingüístic del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya en la seva activitat de dinamització i assessorament dels professionals de l'advocacia i de coordinació de la Comissió de Llengua Catalana del Consell. La seva organització es fonamenta en l'ús d'aquestes tecnologies, ja que aquest Servei és atès únicament per una persona. L'autora, responsable d'aquest Servei, assenyala que la intensa informatització del col·lectiu destinatari afavoreix el desenvolupament de serveis prestats per mitjà d'Internet, el correu electrònic, CD-ROM, etc.**

### **Presentació del Servei**

El Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya agrupa els catorze col·legis d'advocats de Catalunya i presta servei a 20.446 advocats. El Servei Lingüístic és un dels serveis que ofereix el Consell i desenvolupa les seves activitats en dos àmbits d'actuació: d'una banda, un àmbit d'assessorament directe i atenció personalitzada a tots els advocats i, de l'altra, un àmbit de dinamització que pretén promoure i facilitar l'ús de la nostra llengua entre els professionals de l'advocacia. Per a totes dues funcions és essencial l'ús de les noves tecnologies, que permeten organitzar el treball amb gran economia de temps i una alta rendibilitat, a més d'assegurar la superació de barreres geogràfiques i horàries.

Així mateix, dins el Consell hi ha una Comissió de Llengua Catalana, integrada per un representant de cada col·legi d'advocats, que compta amb el suport i la coordinació del Servei Lingüístic. L'activitat i el treball en equip que duu a terme aquesta Comissió recolza també en les noves tecnologies.

Pel que fa a l'organització del Servei, cal tenir present que compta amb una estructura mínima: una sola persona. Aquest fet determina que l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació constitueixi el ser o no ser del Servei. D'altra banda, l'hàbit de treball quotidià dels advocats, que va lligat a l'ús de l'ordinador, esdevé un factor especialment favorable a l'hora de programar serveis adreçats a aquests professionals per mitjà d'Internet, el correu electrònic, CD-ROM, etc.

A partir d'aquest any, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, que compta

amb uns 2.800 col·legiats, ha subscrit un conveni amb el Consell per compartir els seus serveis i desenvolupar línies de treball conjuntes, especialment en matèria de normalització lingüística.

Així mateix, cal assenyalar l'existència del Programa per a la normalització lingüística dels despatxos, en el qual consten inscrits 5.400 advocats.

L'adreça de la pàgina web del Servei Lingüístic és <[www.cicac.org/sl](http://www.cicac.org/sl)>, i està concebuda com un punt de servei permanent, que resulti d'ajuda per a l'activitat professional que duen a terme els que utilitzen aquesta pàgina, una activitat ben sovint caracteritzada per no tenir horaris (vegeu la imatge 1).

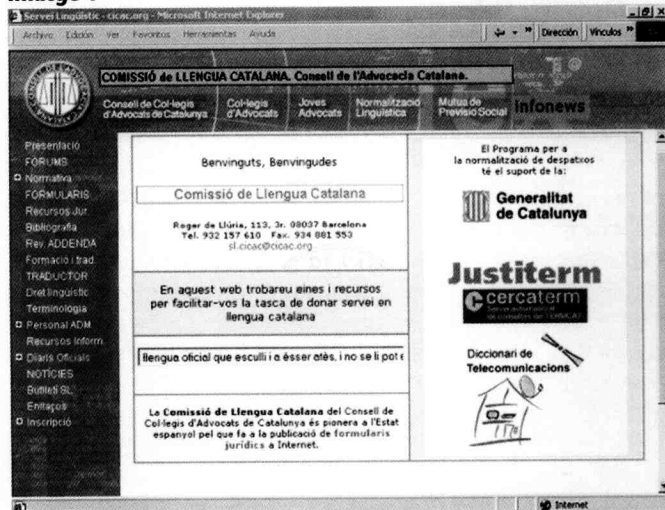
### **L'ús d'Internet: eina de dinamització i de treball**

El desenvolupament del Servei ha anat paral·lel al creixement d'Internet, especialment en els darrers tres anys, amb la incorporació progressiva dels advocats. La superació de les barreres de temps i d'espai que permet Internet han convertit la xarxa en un instrument essencial per a la prestació de nombrosos serveis, que podem dividir en dos grups: d'una banda, els serveis de web i, de l'altra, els serveis de correu electrònic. Pel que fa als serveis prestats per mitjà del web, cal esmentar els següents:

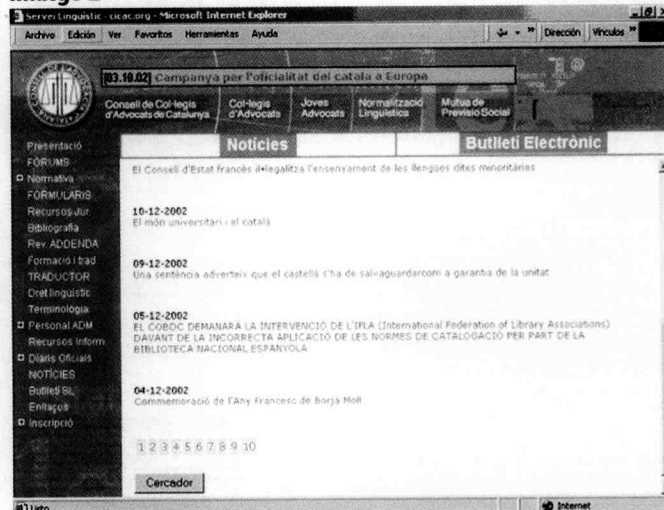
#### *a) Notícies lingüístiques*

En aquests moments, ha esdevingut l'apartat més visitat del web. Incorpora un cercador intern que permet, per exemple, efectuar cerques per paraules en el registre històric de notícies des de l'any 1999. A més, mostra l'actualitat del sector, gairebé

Imatge 1



Imatge 2



diàriament, i constitueix un factor de qualitat, en un entorn on és molt important l'actualització dels continguts, amb la qual cosa pretén convertir-se en un referent per a aquest àmbit professional.

El Servei Lingüístic disposa d'una aplicació informàtica específica per a la publicació de les notícies amb gran immediatesa i gestionar-ne les modificacions (vegeu la imatge 2).

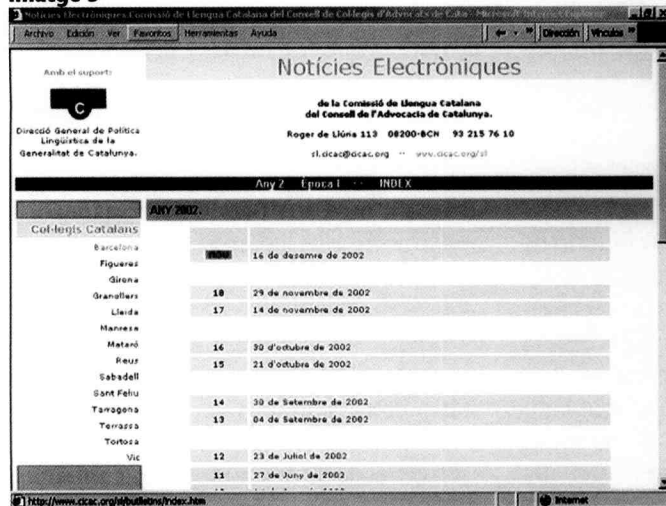
#### b) Butlletí electrònic

Amb una periodicitat quinzenal, aquest butlletí conté informacions relatives a l'àmbit jurídic i informàtic i enllaços recomanats als professionals del dret. Aquest recull està dissenyat especialment per difondre eines que afavoreixen l'ús de la llengua catalana per part dels advocats (formularis, legislació, diccionaris en línia, bibliografia, jurisprudència, programari, traductors i altres recursos gratuïts existents a la xarxa, etc.). Es poden consultar tots els

números publicats a la pàgina web. Els advocats i altres persones interessades s'hi poden subscriure i rebre'l puntualment a la seva adreça de correu electrònic. Actualment, hi estan subscrits 1.800 advocats i cal tenir en compte, a més, que alguns col·legis el reenvien a tots els seus col·legiats.

Pel que fa a l'elaboració de continguts, el butlletí no comporta un increment significatiu de feina per al Servei, atès que aquesta activitat parteix de la navegació periòdica que ja caldria dur a terme igualment per obtenir i actualitzar els enllaços recomanats a la pàgina web. Per fer aquesta tasca, es recorre als diversos cercadors i a la visita de portals temàtics, s'aprofita la informació procedent de diverses llistes de distribució d'informació especialitzades, com també la que proporcionen publicacions electròniques molt diverses: de col·legis d'advocats, de la Direcció General de Política Lingüística, del Consorci per a la Normalització Lingüística, d'universitats i

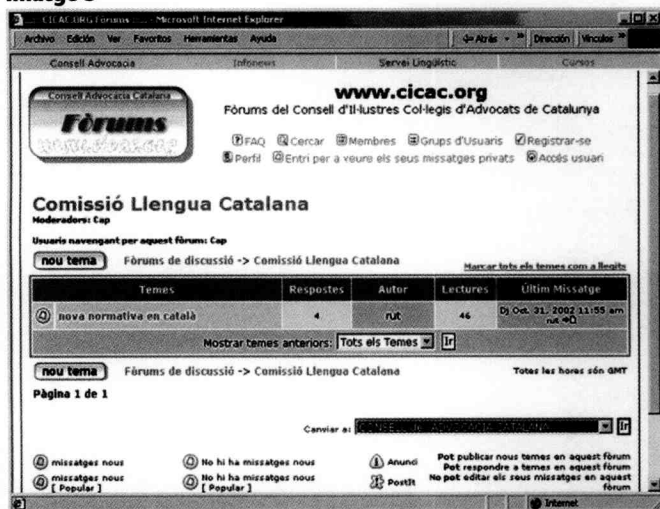
Imatge 3



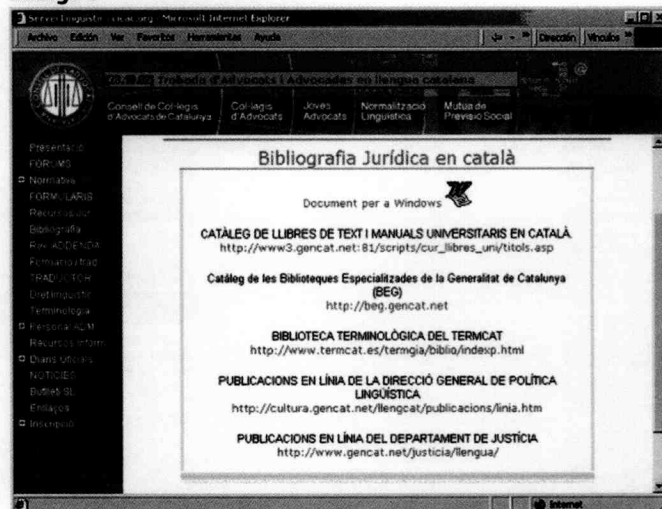
Imatge 4



Imatge 5



Imatge 6



altres institucions del món de l'ensenyament, etc.

En canvi, el manteniment de la llista de distribució dels professionals que reben el butlletí sí que constitueix una important feina addicional, atès que cal assegurar la gestió d'altres i baixes i de les modificacions d'aquesta llista, assumptes que són a càrrec de la responsable del Servei Lingüístic mitjançant una aplicació informàtica de gestió (vegeu imatges 3 i 4).

#### c) Fòrums

És el darrer servei que s'ha implantat. Pretén incrementar la interactivitat entre els advocats i afavorir la creació de grups de discussió. Un cop creat només suposa una feina periòdica de seguiment de la plana per respondre les possibles consultes i comentaris plantejats (vegeu la imatge 5).

#### d) Enllaços recomanats

És una tria d'enllaços pràctics per treballar en català, tot i que no és l'únic lloc on apareixen enllaços cap a altres pàgines. De fet, cada apartat inclou nombrosos enllaços a les pàgines relacionades amb el seu contingut: per exemple, l'apartat de dret lingüístic, l'apartat de bibliografia (que d'aquesta forma es manté ben actualitzada) (vegeu la imatge 6).

#### e) El traductor

Es tracta d'un servei gratuït de traducció de documents del català al castellà i del castellà al català. És un servei de traducció en línia (només se'n pot disposar si es compta amb connexió a Internet) i ofereix una traducció automàtica, amb una notable rapidesa. A més, permet seleccionar una opció de vocabulari especialitzat que adequa

la traducció a les necessitats de l'usuari jurídic. Lògicament, malgrat que el resultat presenta una qualitat ben acceptable, requereix un procés de revisió o postedició. Per facilitar aquesta revisió, els advocats poden adreçar-se a una relació de professionals disponible en el web.

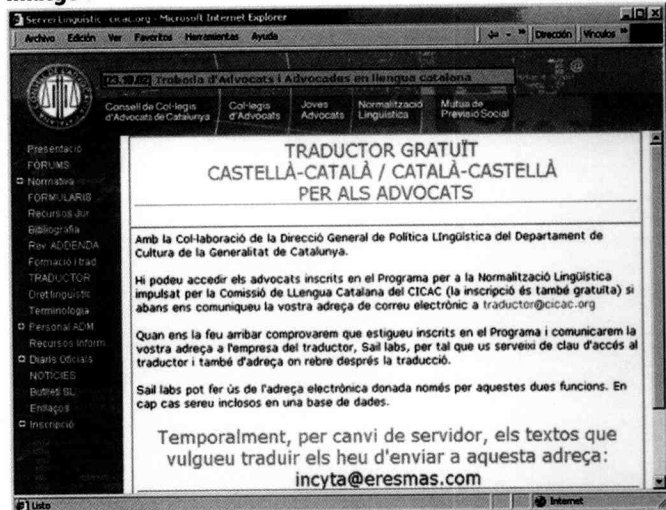
Pel que fa a les condicions d'ús, cal destacar el fet que el servei, a més de gratuït, és il·limitat i exigeix complir quatre requisits previs: col·legiació, inscripció en el programa, alta expressa i, com ja hem dit, connexió a Internet.

D'altra banda, un aspecte que preocupa els usuaris del traductor és el de la confidencialitat dels textos que s'envien a traduir. Per garantir aquesta confidencialitat, s'ha subscrit un contracte que preserva els documents com a propietat dels usuaris i imposa una prohibició expressa de construir una base de dades. A més, el Servei Lingüístic recomana especialment eliminar o substituir les dades personals i canviar els títols dels documents. Per atendre adequadament l'elevat volum de consultes, es va publicar al web un manual d'ús en format pdf, que resolgia gràficament les preguntes més habituals.

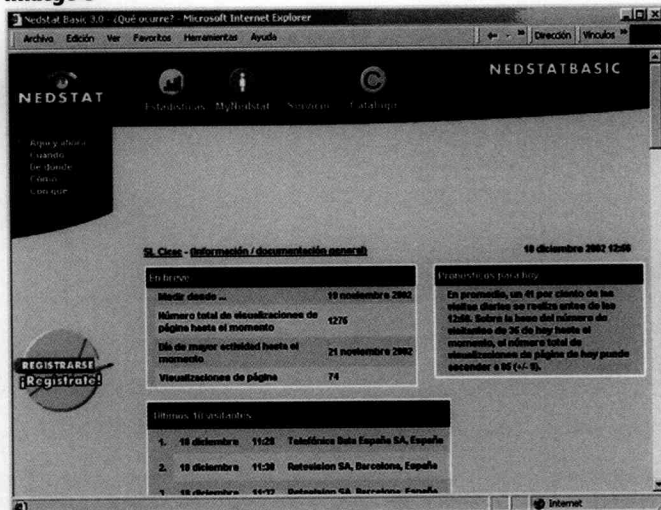
Abans de la implantació del servei es va efectuar una prova pilot restringida del traductor. Els resultats de l'enquesta posterior entre els 86 usuaris que hi van participar van ser satisfactoris: en una escala de puntuació entre 1 i 5, la mitjana obtinguda fou de 4 pel que fa a qualitat de les traduccions, la seva utilitat professional, el funcionament tècnic del programa i la valoració com a eina de normalització. A més, el 100% dels enquestats van optar per efectuar una correcció pròpia.

El servei de traducció ha estat contractat

Imatge 7



Imatge 8



entre febrer de 2002 fins a gener de 2003 i actualment compta amb més de 800 inscrits. Se'n va fer difusió tant per correu electrònic com postal i es presta assessorament per telèfon. A més, es van dur a terme diverses presentacions en els col·legis d'advocats i en els jutjats (vegeu la imatge 7).

## Serveis de correu electrònic

### a) Llista de distribució

El Servei Lingüístic disposa d'un programa de gestió que permet mantenir actualitzada una llista de distribució on figuren tots aquells advocats que, voluntàriament, s'hi han volgut inscriure per rebre el butlletí electrònic periòdicament. Actualment hi ha 1.846 inscrits. Constitueix un mecanisme de transmissió d'informació molt barat i eficaç i amb gran immediatesa, que ha permès millorar en gran mesura la comunicació amb els col·legiats i, a més, ha contribuït a difondre el ventall de serveis que posem a la seva disposició. Anteriorment, les trameses d'informació requerien, prèviament, una valoració de costos i només se n'arribaven a fer dues a l'any; en aquests moments, gràcies a aquest instrument, en fem dues al mes. Fer-ne més podria resultar contraproductiu atès l'excés d'informació actualment en circulació.

### b) Consultes en línia

El Servei atén i respon per escrit totes les consultes que li arriben per mitjà del correu electrònic. Atès que la persona responsable del Servei treballa en règim de mitja jornada, no sempre és possible la

interactivitat simultània amb els usuaris, per la qual cosa el correu electrònic permet la coincidència en el temps. Sens dubte, l'ús d'aquesta eina ha estat afavorida pel fet que per a molts advocats l'ordinador és l'eina de treball. Pel que fa al tipus de consultes, les més nombroses són les relacionades amb els serveis que es presten des del web mateix i les condicions d'accés a aquests serveis. Així mateix, es reben consultes de tipus lingüístic, especialment, sobre la terminologia específica del llenguatge jurídic; sobre la possibilitat d'obtenir formularis o legislació en català a Internet; sobre bibliografia jurídica en català.

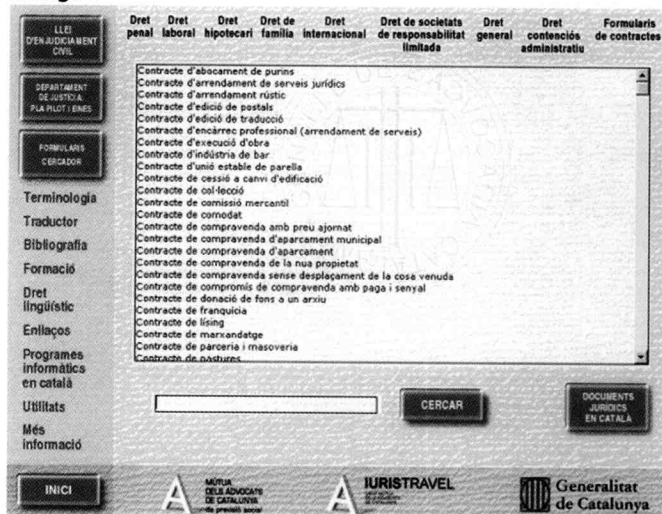
D'altra banda, el Servei també dóna suport i assessorament jurídic als advocats que troben dificultats en la seva actuació professional en llengua catalana i canalitza les queixes corresponents.

## Avaluació dels serveis per Internet

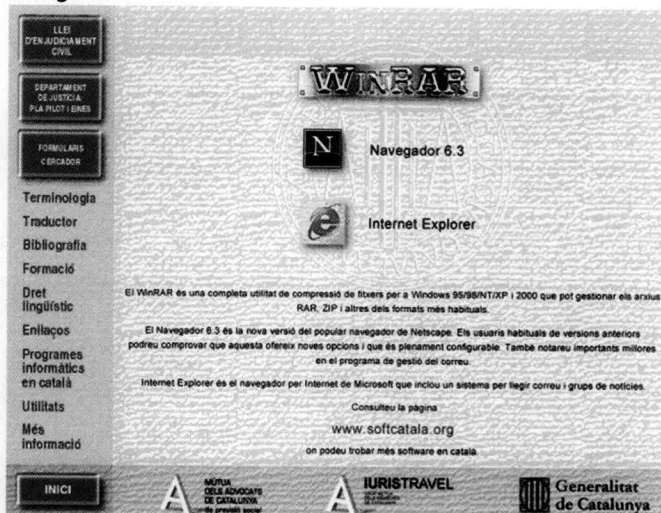
El fet d'utilitzar intensivament Internet té l'avantatge d'oferir molts indicadors que afavoreixen el seguiment periòdic del volum d'ús dels serveis que s'hi presten. El Servei compta amb programes d'estadístiques pròpies que proporcionen informació sobre el tipus de navegació dels usuaris, sobre el seu origen territorial, sobre el nombre de persones que s'hi connecten i sobre el volum d'informació que els usuaris descarreguen. Aquesta última dada resulta especialment útil a l'hora de valorar els continguts que la Comissió de Llengua Catalana ha d'elaborar. Cal destacar que, mitjançant l'anàlisi de les estadístiques, hem obtingut dues certeses: d'una banda,



Imatge 9



Imatge 10



la nostra web s'utilitza com a eina de treball, atès que les hores de màxima consulta corresponen a dies i horaris laborables; d'altra banda, hem comprovat que les trameses d'informació als advocats generen els increments més alts d'ús i consulta de la nostra plana. Conscients d'aquest fet, el Servei procura adaptar-hi la seva planificació comunicativa per tal de fidelitzar els usuaris (vegeu la imatge 8).

### Continguts en CD-ROM

El Consell ofereix als advocats i advocades a través d'un CD formularis de contractes, programes informàtics i terminologia jurídicoadministrativa en català.

El CD-ROM dels *Formularis jurídics* és resultat del treball de la Comissió de Normalització Lingüística, integrada per representants dels catorze col·legis catalans d'advocats, i del Servei Lingüístic del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya.

El CD-ROM conté formularis jurídics en català, i aquest any 2002 disposa ja d'un cercador intern. El nou CD també inclou terminologia i fraseologia jurídicoadministrativa, programes informàtics en català oferts per Softcatalà i enllaços d'interès.

També es pot consultar i descarregar la versió digital del llibre *50 documents jurídics en català*, i la Llei d'enjudiciament civil.

EL CD del 2002 s'ha enviat a tots els advocats i advocades col·legiats a Catalunya, i també a les biblioteques de les facultats de Dret dels Països Catalans i a les biblioteques dels col·legis d'advocats.

Aquest CD-ROM té una grandària de 8

cm de diàmetre i una capacitat màxima de 50 MB aproximadament. Funciona exactament igual que qualsevol altre CD-ROM de mida estàndard. Només cal introduir-lo dintre del lector de CD-ROM (en el centre) o DVD i s'autoexecuta automàticament. El motiu d'haver escollit aquest format és que permet enviar-lo directament als despatxos professionals amb el mateix cost que la tramesa d'una carta.

El Servei Lingüístic té cura de la selecció de continguts, la coordinació dels textos, el disseny d'apartats i la postproducció del CD-ROM. Això comporta una feina intensa per al Servei durant un període d'uns cinc mesos, sense comptar la distribució dels exemplars (vegeu les imatges 9 i 10).

### Els despatxos i les noves tecnologies

La resposta del col·lectiu als nous serveis oferts mitjançant les tecnologies de la informació i de la comunicació ha estat cada cop més bona a mesura que, gradualment, la professió les ha anat incorporant en el seu treball diari.

De fet, a més de les consultes que li pertoquen, el servei en contesta moltes altres de caire tècnic. Cada cop que es llança un producte o servei en un nou suport, els advocats i les advocades s'adrecen al servei en busca d'ajut. Un cop es passa aquesta fase, hem constatat que les consultes ja no es repeteixen i alhora la demanda del producte creix ràpidament.

La professió percep aquest ús de les noves tecnologies del servei com un estímul per posar-se al dia. Les noves tecnolo-

gies els permeten exercir la seva professió amb més comoditat i augmentar la interacció amb els seus col·legis i el Consell.

Un dels punts que més els interessien és la realització de tràmits, consultes i traduccions per Internet i l'accés més ràpid a la informació.

Cal recordar que la Comissió de Llengua Catalana del Consell és pionera a l'Estat espanyol pel que fa a la publicació de formularis jurídics a Internet i que la seva tasca ha estat un reclam perquè l'advocacia usi les noves tecnologies. Actualment el nostre col·lectiu està molt informatitzat i en els últims dos anys l'ús d'Internet entre la professió ha fet un creixement espectacular: ara la majoria de professionals tenen adreça electrònica i cada cop hi ha més despatxos que tenen fins i tot pàgina web pròpia.

Tot això ha permès que el Consell ofereixi serveis que ja donava en paper mitjançant nous suports tecnològics —per exemple el nou recull de normativa col·legial s'ha editat en CD-ROM— o que n'hagi creat de nous: trameses diàries dels butlletins oficials i reculls diaris de premsa digital. També ha suposat que alguns col·legis d'advocats, com per exemple el de Barcelona, hagin obert un servei específic d'assessoria informàtica per als seus col·legiats.

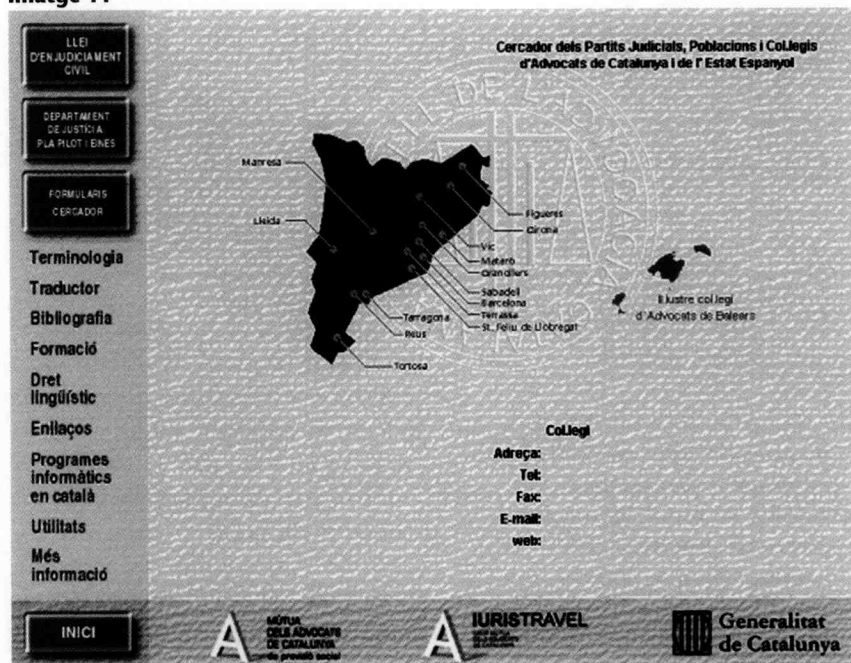
## Nous projectes

Arran del conveni amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, el Servei Lingüístic del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya es planteja el repte de donar servei a 2.800 advocats més. Les noves tecnologies asseguren la viabilitat d'assolir resultats satisfactoris, a més ara caldrà fer un esforç d'adaptació a les necessitats derivades de la varietat dialectal pròpia de les Illes (vegeu imatge 11).

Així mateix, estem treballant en la creació d'un cercador de formularis jurídics en la web, per tal de facilitar la consulta de la nostra plana, que concebem com a eina de treball diari.

Finalment, entre altres projectes, cal destacar l'elaboració de nous continguts com, per exemple, un apartat per descarregar legislació oficial i jurisprudència en català, l'adopció d'un nou disseny web i la possibilitat d'estendre el traductor a altres llengües a més del castellà.

Imatge 11



Amb aquests nous projectes, pretenem continuar la vocació de servei als advocats i millorar la utilitat del nostre web per tal que l'advocacia catalana tingui al seu abast eines i recursos professionals per treballar en la nostra llengua amb qualitat.